



---

Análise de Atendimento das Metas e  
Resultados na Execução do Plano de  
Negócios e da Estratégia de Longo  
Prazo para o ano de 2023

---

**(Aprovado pela Diretoria e pelo Conselho  
de Administração em 29/02/2024)**

# SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	2
1. INTRODUÇÃO.....	4
2. NOTAS DA VERSÃO 2023.....	5
3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	6
4. ATIVIDADES E METAS ORGANIZACIONAIS.....	7
4.1. CUMPRIR AS ATIVIDADES DESCRITAS NO PAINT 2023.....	7
4.2. MELHORAR A IMAGEM DA EMTU/SP JUNTO AOS SEUS USUÁRIOS POR MEIO DA IMPRENSA.....	8
4.3. DESENVOLVIMENTO E CAPACITAÇÃO DE PESSOAL.....	9
4.4. DIMINUIÇÃO DO ÍNDICE DE REPROVAÇÃO DOS FORMULÁRIOS DE ESTUDANTES DE BAIXA RENDA.....	11
5. ATIVIDADES E METAS FINANCEIRO-ADMINISTRATIVAS.....	13
5.1. EQUILÍBRIO ENTRE FONTES E APLICAÇÕES DE RECURSOS FINANCEIROS.....	13
5.2. VARIAÇÃO POSITIVA DO EBITDA.....	14
5.3. ATUALIZAÇÃO E INSTALAÇÃO DE HARDWARE E SOFTWARE.....	16
6. ATIVIDADES E METAS OPERACIONAIS.....	17
6.1. MELHORIA DA QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES OPERACIONAIS.....	17
6.2. INSPEÇÕES DE OPACIDADE DA FROTA DO SISTEMA DE TRANSPORTE REGULAR E DE FRETAMENTO.....	18
6.3. FISCALIZAÇÕES OPERACIONAIS DAS LINHAS DO SISTEMA DE TRANSPORTE REGULAR DAS REGIÕES METROPOLITANAS.....	19
6.4. TMA - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE E OUVIDORIA.....	20
6.5. ÍNDICE DE QUALIDADE DO CLIENTE – IQC.....	21
6.6. ÍNDICE GERAL DE RECLAMAÇÕES - IGR (CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE, OUVIDORIA E REDES SOCIAIS).....	22
7. ATIVIDADES E METAS TÉCNICAS E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA.....	23
7.1. AÇÃO 1967 – REDUÇÃO POLUIÇÃO E DESENV. DE TECNOLOGIAS.....	23
7.2. ACOMPANHAMENTO DA GESTÃO AMBIENTAL DO SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO METROPOLITANO.....	24
7.3. ACOMPANHAMENTO DO CONVÊNIO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA COM A USP PARA OPERAÇÃO DOS ÔNIBUS A HIDROGÊNIO.....	26
7.4. DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS E APLICATIVOS.....	27
7.5. IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA WEBCAPES.....	28
8. ATIVIDADES E METAS RELACIONADAS A ESTUDOS, PROJETOS E OBRAS.....	29
8.1. AÇÃO 1469 – SIM DA BAIXADA SANTISTA.....	29
8.2. AÇÃO 1486 – SISTEMAS DE BAIXA E MÉDIA CAPACIDADE.....	33
8.3. AÇÃO 1876 – PROGRAMA CONEXÕES METROPOLITANAS.....	34

8.4.	AÇÃO 1938 – CORREDOR VEREADOR BILÉO SOARES – CAMPINAS .....	35
8.5.	AÇÃO 1939 – CORREDOR GUARULHOS-SP .....	36
8.6.	AÇÃO 2287 – CORREDOR METROPOLITANO ITAPEVI-SP .....	38
8.7.	AÇÃO 2540 – ESTRUTURAÇÃO DO TRANSPORTE NAS REGIÕES METROPOLITANAS 40	
8.8.	AÇÃO 2616 – BRT METROPOLITANO .....	43
9.	PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA E ATIVIDADES PREVISTAS POR AÇÃO .....	44
10.	RESUMO EXECUTIVO .....	45

## 1. INTRODUÇÃO

Este relatório visa atender ao disposto no Art. 23, § 2º a Lei 13.303/16, que atribui ao Conselho de Administração a competência de promover anualmente a Análise de Atendimento das Metas e Resultados na Execução do Plano de Negócios e da Estratégia de Longo Prazo da empresa, sendo elaborado com base nos Relatórios de Acompanhamento Trimestral das Metas e Resultados da EMTU/SP produzidos conjuntamente, ao longo de 2023, pela Área de Conformidade, Gestão de Riscos e Controle Interno – ACI e Departamento de Planejamento Corporativo e de Transporte – DPC, acrescentando ao registro do que foi executado ao longo do exercício, uma análise objetiva das metas e indicadores e sugerindo eventuais realinhamentos referentes à Estratégia de Longo Prazo.

Dessa forma, o presente documento, **Análise de Atendimento das Metas e Resultados** na Execução do Plano de Negócios (PN) e da Estratégia de Longo Prazo (ELP) para o ano de 2023 – **AAMR-2023** da EMTU/SP apresenta um balanço do que foi realizado em 2023 frente à estratégia adotada pela alta direção conforme contemplado no Plano de Negócios 2023 e na Estratégia de Longo Prazo 2023-2027, ambos aprovados pela Diretoria em 08/12/2022 e pelo Conselho de Administração em 22/12/2022.

## 2. NOTAS DA VERSÃO 2023

Visando facilitar sua leitura e entendimento, foi mantida a mesma estrutura e sequência da apresentação do Plano de Negócios 2023 e nos relatórios trimestrais de acompanhamento elaborados pela ACI e DPC ao longo do exercício.

Nas tabelas de metas que acompanham cada uma das atividades monitoradas, os campos referentes ao acompanhamento trimestral e ao total anual aferido, estarão identificados de acordo com a seguinte legenda:

 Meta e/ou atividade cumprida ou em andamento dentro do previsto

 Meta e/ou atividade em atraso ou valor apurado abaixo do previsto

 Meta e/ou atividade em atraso devido a fatores externos

## ANÁLISE

Dentre as atividades identificadas pela primeira cor da legenda (em verde), há atividades que foram concluídas, outras cujo andamento transcorre conforme cronogramas previstos e ainda aquelas que medem valores quantitativos específicos do exercício e que foram atingidas conforme o previsto;

Dentre as atividades identificadas pela segunda cor da legenda (em rosa), há aquelas em atraso, que demandaram reprogramação, impactando as metas dos exercícios seguintes na revisão da ELP, enquanto outras representam indicadores que podem ter apresentado valor apurado abaixo do previsto para o exercício 2023 sem necessariamente impactar os exercícios seguintes;

Por fim, estão identificadas pela terceira cor da legenda, as metas cujo atraso, reprogramação e/ou não atingimento do valor inicialmente previsto decorreu de fatores externos alheios à atuação da EMTU/SP, como atrasos de responsabilidade de outros órgãos, autorizações, entre outros, apresentados na análise de cada uma das metas previstas.

### 3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

O Plano de Negócios 2023 restaurou a apresentação dos Objetivos Estratégicos que estão associados aos cinco Grupos de Metas da empresa na busca de sua consecução. Os cinco Objetivos Estratégicos são os seguintes:

- I. Realizar gestão moderna, transparente, atuante e inclusiva, fortalecendo a marca e identidade da empresa;*
- II. Manter a autossuficiência financeira, ampliar as fontes de receitas da empresa e garantir a infraestrutura atualizada e suficiente;*
- III. Modernizar, gerenciar e fiscalizar a operação dos sistemas de baixa e média capacidade de transporte metropolitano, oferecendo serviços de excelência;*
- IV. Ampliar as ações de inovação tecnológica e de preservação e responsabilidade socioambiental;*
- V. Planejar e expandir a rede de transportes de baixa e média capacidade nas Regiões Metropolitanas do Estado de SP.*

## 4. ATIVIDADES E METAS ORGANIZACIONAIS

Grupo de metas relacionadas ou que contribuem para o alcance do Objetivo Estratégico I. *Realizar gestão moderna, transparente, atuante e inclusiva, fortalecendo a marca e identidade da empresa.*

### 4.1. CUMPRIR AS ATIVIDADES DESCRITAS NO PAINT 2023

**Descrição:** O PAINT é o relatório com a previsão dos trabalhos de auditoria que serão executados pela Auditoria Interna, a fim de aferir a adequação dos controles internos, a efetividade do gerenciamento de riscos e dos processos de governança e a confiabilidade do processo de coleta, mensuração, classificação, acumulação, registro e divulgação de eventos e transações, visando ao preparo das Demonstrações Financeiras, sendo os relatórios gerados, úteis à alta administração da EMTU/SP, no auxílio de tomada de decisões.

A apuração será realizada com base nos pesos atribuídos aos relatórios que serão emitidos durante o ano, considerados preliminarmente para o ano de 2023, com seus respectivos prazos e previsão de entrega.

**Meta 2023:** PAINT 2022 com projeções e ajustes para o PAINT 2023.

**Responsável:** Auditoria Interna (AUD)

## ANÁLISE

Durante o exercício 2023, a AUD realizou trabalhos de auditoria nas seguintes atividades, incluindo auditorias em processos/documentos e visitas técnicas: 1) Folha de Pagamento; 2) Inspeção e Fiscalização GRC; 3) Inspeção e Fiscalização GRS; 4) Receitas Não Tarifárias; 5) Visita Técnica – GRV; 6) Treinamentos – GRH; 7) Demonstrações Financeiras – Trimestral; 8) Contratos de Serviços – DSE; 9) Visita Técnica – GRB, 10) Comitê de Ética e 11) Governança – ACI. Todas as atividades estão registradas em Relatórios AUD.

Além dessas, outras atividades foram desenvolvidas, relacionadas à Governança – TI, Ligado e VLT – Contrato 01/2020, para as quais serão emitidos relatórios específicos.

Cumprir as atividades no PAINT 2023	2023				Total
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	
Previsto	19,5%	43%	67%	100%	100%
Realizado	19,5%	43%	67%	100%	100%

#### 4.2. MELHORAR A IMAGEM DA EMTU/SP JUNTO AOS SEUS USUÁRIOS POR MEIO DA IMPRENSA

**Descrição:** Aumentar a participação de matérias positivas em relação ao total de matérias publicadas na imprensa, incrementando a divulgação proativa das ações da empresa. A apuração consiste na medição feita por meio do relatório de clipping mensal e anual TV, Rádio, Jornal, Internet, feita do seguinte modo: Número de matérias positivas no período dividido pelo número total de matérias no mesmo período.

**Meta 2023:** Aumentar em 10% a participação de matérias positivas em relação ao total de matérias publicadas, com relação ao mesmo período (anual ou trimestral) considerando como referência a média dos últimos 3 (três) exercícios.

**Responsável:** Gerência de Marketing Institucional (GMI)

### ANÁLISE

No 1º trimestre, foram geradas 1017 notícias positivas, representando mais que o dobro da média dos últimos três exercícios. Assim o indicador aponta um crescimento de 68,9% em relação à média trimestral de referência.

No 2º trimestre, foram geradas 484 notícias positivas, representando pouco mais de 76% de todas as notícias (636) veiculadas na imprensa no mesmo período. Comparando com a média trimestral de referência (abril/maio/junho no triênio 2020-2022) que foi de 55,2% observa-se um aumento de 37,9%.

No 3º trimestre, foram geradas 428 notícias positivas, representando 55% de todas as notícias (780) veiculadas na imprensa no mesmo período. Comparando com a média trimestral de referência (julho/agosto/setembro no triênio 2020-2022) que foi de 62,0% observa-se uma redução de -11,5%, que corresponde ao valor da meta apurada.

Durante o 4º trimestre, foram geradas 454 notícias positivas, representando 74,3% de todas as notícias (611) veiculadas na imprensa no mesmo período. Comparando com a média trimestral de referência (outubro/novembro/dezembro no triênio 2020-2022) que foi de 68,3% observa-se um aumento de 8,8%, pouco abaixo da meta trimestral.

O resultado total do exercício 2023 foi um aumento de 25% em relação ao valor de referência (média dos últimos três exercícios), superando a meta prevista de aumentar em 10%.

Melhorar imagem da EMTU/SP junto aos usuários por meio da imprensa	2023				Total
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	
Previsto	10%	10%	10%	10%	10%
Realizado	68,9%	37,9%	-11,5%	8,8%	25,0%



#### 4.3. DESENVOLVIMENTO E CAPACITAÇÃO DE PESSOAL

**Descrição:** A presente meta tática é composta pelas seguintes metas setoriais:

- **Revisão do Plano de Cargos, Empregos e Salários - PCES:** Revisão prevista no Regulamento do Plano de Cargos, Empregos e Salários implantado na empresa em julho/2014, visando a adequar o PCES às transformações estratégicas ocorridas na empresa desde a implantação do PCES vigente. O cumprimento de 100% desta meta setorial refere-se às seguintes atividades informadas pela GRH a serem concluídas em 2023: Aprovação da Diretoria; Aprovação do Conselho de Administração; Envio para análise e aprovação dos órgãos externos.
- **Continuidade do Programa de Participação nos Lucros e Resultados da EMTU/SP - PLR:** O programa atende ao Decreto Estadual nº 59.598 de 2013 e contempla Plano de Metas com quatro categorias de indicadores: Econômico-Financeiro, de Satisfação do Usuário ou Qualidade do Serviço, vinculado ao Planejamento Estratégico e Operacional / Corporativo. O cumprimento de 100% desta meta setorial em cada exercício do quinquênio refere-se ao pagamento anual do PLR. Em 2023 não há previsão de pagamento do PLR, que deverá ser retomado a partir de 2024.
- **Expansão do Programa de Ensino à Distância - EAD EMTU:** A EMTU/SP promove treinamento para capacitação profissional de seus colaboradores por meio de cursos, palestras e eventos. Os treinamentos podem ser desenvolvidos internamente ou podem ser disponibilizados por intermédio de entidades externas, podendo apresentar custos ou podendo ser gratuitos. As ações de treinamento abrangem o Ambiente EAD e o programa Jornada de Treinamento. O cumprimento de 100% da meta em cada exercício do quinquênio refere-se à quantidade de horas de treinamento computadas ao final do período.
- **Ações de Qualidade de Vida e Saúde na EMTU:** A EMTU/SP promove ações relacionadas à qualidade de vida e saúde do quadro funcional da organização por meio de eventos e projetos que estimulem o interesse dos colaboradores em participar de atividades que preservem e/ou tragam melhoria às suas condições de bem-estar físico e mental. O cumprimento de 100% da meta em cada exercício do quinquênio refere-se à quantidade de ações de qualidade de vida e saúde computadas ao final do período.

**Responsável:** Gerência de Recursos Humanos (GRH)

#### ANÁLISE

- **Revisão do Plano de Cargos, Empregos e Salários – PCES:** o processo está em fase de finalização com base nas últimas recomendações e análises feitas pelos técnicos da CED/Secretaria da Fazenda, com previsão de encaminhamento para o Conselho de Administração no início de 2024.
- **Continuidade do Programa de Participação nos Lucros e Resultados da EMTU/SP – PLR:** a proposta para o Plano de Metas (PLR) 2024 foi apreciada previamente pelo Conselho de Administração e sua aprovação definitiva deverá ocorrer em janeiro de

2024. O processo de apuração da consecução do Plano de Metas (PLR) 2023 deverá ocorrer no início de 2024.

- **Expansão do Programa de Ensino à Distância – EAD EMTU:** no total em 2023, foram computadas 7.800 horas de treinamento, superando a previsão inicial de 6.500 horas.
- **Ações de Qualidade de Vida e Saúde na EMTU:** no total em 2023, foram computadas 15 (quinze) ações de qualidade de vida e saúde, superando a previsão inicial de 06 ações.

Desse modo, o status geral da presente meta unificada de *Desenvolvimento e Capacitação de Pessoal*, cuja previsão era atingir 100%, foi superada obtendo um resultado de 123,3%.

Meta	Peso	Atividades	Peso	Realizado em 2022	2023							
					Meta	1° trim	2° trim	3° trim	4° trim	Metas		
Desenvolvimento e Capacitação de Pessoal	100%	Revisão do PCES	33,3%	0%	Prevista		3 (100%)			3 (100%)		
					Realizada		0%	0%	0%	0%		
		PLR	0,0%	0%	Prevista		0%	0%	0%	0%		
					Realizada		0%	0%	0%	0%		
		Treinamento	33,3%	0%	Prevista	1.625 (25%)	1.625 (50%)	1.625 (75%)	1.625 (100%)	6.500 (100%)		
					Realizada	654 (10,1%)	2.652 (50,9%)	3.030 (97,5%)	1.464 (120%)	7.800 (120%)		
		Qualidade de vida	33,3%	0%	Prevista	1 (16,7%)	2 (50,0%)	1 (66,7%)	2 (100%)	6 (100%)		
					Realizada	3 (50%)	5 (133,3%)	3 (183,3%)	4 (250%)	15 (250%)		
		<b>STATUS GERAL</b>				<b>0,0%</b>	Prevista	<b>13,9%</b>	<b>66,7%</b>	<b>80,6%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
							Realizada	<b>20,0%</b>	<b>61,4%</b>	<b>93,5%</b>	<b>123,3%</b>	<b>123,3%</b>

#### 4.4. DIMINUIÇÃO DO ÍNDICE DE REPROVAÇÃO DOS FORMULÁRIOS DE ESTUDANTES DE BAIXA RENDA

**Descrição:** A Simplificação da exigência da comprovação da renda de estudantes baixa renda, inserindo a informação sobre a aceitação do comprovante de recebimento de valores de programas governamentais (cotas sociais) (ex. auxílio Brasil, vale gás etc.).

**Forma de Cálculo:** Quantidade de formulários reprovados / Quantidades de formulários pagos = % reprovações.

**Valor/ano de referência:** 11,90% (14.172 reprovações/119.056 pagos) ref. 3º trimestre/2022.

**Observações relativas às metas:** Simplificação da exigência da comprovação da renda de estudantes baixa renda, inserindo a informação sobre a aceitação do comprovante de recebimento de valores de programas governamentais (cotas sociais) (ex: Auxílio Brasil, Vale Gás, Bolsa Família etc.) cuja triagem para enquadramento já foi efetuada pelo CRAS, reduzindo assim quantidade anual de reprovações de documentos e formulários, o que impacta diretamente nas reclamações e imagem da empresa. Percentual de redução anual 10% após a alteração. Total de reprovações até 30/09/2022 14.172 do total de 119.056 pagamentos.

**Responsável:** Departamento de Arrecadação (DAC)

## ANÁLISE

No 1º trimestre, foram aferidas 74.972 solicitações sendo que 10.907 foram reprovadas, o que representa um percentual de 14,55% do total. Portanto, o resultado supera a expectativa para o primeiro trimestre (16,62%), por se tratar de meta de diminuição do índice.

No 2º trimestre, foram aferidas 17.798 solicitações sendo que 389 foram reprovadas, o que representa um percentual de 2,19% do total, resultado positivo para o trimestre isolado. Contudo, considerando que o monitoramento trimestral afere o valor acumulado no primeiro e segundo trimestres, o resultado acumulado (12,17%) permanecia acima da meta de redução prevista para o acumulado naquele trimestre (11,5%).

No 3º trimestre, verificou-se que a diferença de 0,56% entre o valor previsto e o obtido, se deu devido à instabilidade da PRODESP, cujo servidor apresentou instabilidade, por mais de uma semana em agosto, na hora de processar as imagens de documentos dos estudantes no site. Em contato com os estudantes impactados (por e-mail, WhatsApp, telefone) encaminharam novamente a documentação. Nesse período, foi necessário modificar o status para reprovados, para que os titulares do formulário pudessem fazer o upload. Todavia, ainda há estudantes que não se interessaram em dar continuidade, impactando os números do 3º trimestre. Neste caso,

o atraso decorreu de fatores externos alheios à atuação da EMTU, conforme identificado na tabela pela cor correspondente.

Por fim, com a apuração do 4º trimestre, consolidando o resultado do exercício, do total de 114.855 formulários pagos em 2023, 12.361 tiveram documentos pendentes, **obtendo valor de 10,76% no total do ano, superando a meta prevista para 2023.**

Diminuição do índice de Reprovação dos Formulários de Estudantes de Baixa Renda	2023				Total
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	
Previsto	16,62%	11,5%	11,5%	10,94%	10,94%
Realizado	14,55%	12,17%	12,06%	10,76%	10,76%

## 5. ATIVIDADES E METAS FINANCEIRO-ADMINISTRATIVAS

Grupo de metas relacionadas ou que contribuem para o alcance do Objetivo Estratégico II) *Manter a autossuficiência financeira, ampliar as fontes de receitas da empresa e garantir a infraestrutura atualizada e suficiente.*

### 5.1. EQUILÍBRIO ENTRE FONTES E APLICAÇÕES DE RECURSOS FINANCEIROS

**Descrição:** Esta meta tem por objetivo que as fontes próprias se mantenham maiores que as aplicações de custeio, gerando assim disponibilidade de caixa para que se possa fazer investimentos na infraestrutura interna necessária para manter a empresa em crescimento.

A meta será apurada anualmente, no encerramento do exercício fiscal, e as informações comprovadas no Sistema das Empresas Descentralizadas do Estado de São Paulo (SIEDESC) e relatório de acompanhamento da execução financeira de nosso Sistema Corporativo ERP Benner, aplicando-se a seguinte fórmula:  $(\text{Saldo} + \text{Fontes}) / \text{Aplicações} \geq 1$ .

**Meta 2023:** Obter resultado  $\geq 1$  ao final do exercício 2023.

*\*Nota explicativa (contida no PN 2023) fornecida pela área: "O equilíbrio entre fontes e aplicações de recursos financeiros será melhor verificado após o encerramento do exercício. Na fórmula, é considerado o saldo final do ano anterior com as movimentações de entradas e saídas do período anual vigente. Se forem feitos os cálculos utilizando um período mensal, trimestral ou semestral, teremos um efeito muito grande na fórmula por conta do saldo inicial do ano passado, gerando um indicador de valor muito distante do valor provável."*

**Responsável:** Gerência de Controladoria Financeira (GCF)

## ANÁLISE

Embora o PN 2023 informasse em nota explicativa que a meta de Equilíbrio entre Fontes e Aplicações de Recursos Financeiros seria verificada apenas após o encerramento do exercício devido à possibilidade de ocorrerem distorções em aferições trimestrais, ela foi acompanhada ao longo dos trimestres e não houve desvios negativos nas medições acumuladas.

Considerando que o total de entradas foi de R\$ 213,8 milhões e o total de saídas R\$ 189,0 milhões, a EMTU/SP atingiu valor positivo de 1,13 na meta de equilíbrio entre fontes e aplicações de recursos financeiros.

Equilíbrio entre fontes e aplicações de recursos financeiros	2023				Total
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	
Previsto	_*	_*	_*	_*	>=1
Realizado	1,85	1,37	1,36	1,13	1,13

\*Obs.: representa o ano inteiro e não a soma dos indicadores trimestrais

## 5.2. VARIAÇÃO POSITIVA DO EBITDA

**Descrição:** A meta, de ordem econômica, visa medir a variação da capacidade de geração operacional de recursos da companhia. Ou seja, informa se as atividades operacionais são sustentáveis e crescentes. O EBITDA, sigla de "*Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization*", também referenciado na língua portuguesa como LAJIDA "Lucro Antes de Juros, Impostos (tributos e taxas), Depreciação e Amortização", é um indicador amplamente utilizado na análise econômica das empresas, tanto de capital aberto quanto capital fechado.

Fórmula de cálculo:

$$\Delta\% = \frac{\text{EBITDA (ano x)} - \text{EBITDA (ano y)}}{\text{ABS [EBITDA (ano y)]}} \geq 0\%$$

Sendo:

x = EBITDA do ano de fechamento

y - EBITDA do ano anterior ao ano de fechamento.

\* Nota informativa: A meta *Variação Positiva do EBITDA* é anual, e assim verificada após o encerramento do exercício, porém poderá ser monitorada trimestralmente

**Meta 2023:** Obter resultado igual ou superior a 0% ao final do exercício 2023.

**Responsável:** Gerência de Controladoria Financeira (GCF)

## ANÁLISE

Embora o resultado do exercício tenha sido positivo com R\$ 29,8 milhões, ao se comparar com o exercício anterior (R\$ 45,9 milhões), que é o cálculo previsto na descrição da meta, o valor obtido foi de - 0,35% conforme anotado na tabela abaixo. Desse modo a meta não foi atingida. Ressalta-se que, a partir do Plano de Negócios 2024, o presente indicador de *Variação Positiva do EBITDA* foi substituído pelo indicador de *Manutenção de Variação Positiva do Lucro Bruto*.

Variação Positiva do EBTIDA	2023				Total
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	
Previsto	>=0%*	>=0%*	>=0%*	>=0%*	>=0%
Realizado	34,41	0,83	-0,80	-0,35	-0,35

\*Obs.: representa o ano inteiro e não a soma dos indicadores trimestrais

## 5.3. ATUALIZAÇÃO E INSTALAÇÃO DE HARDWARE E SOFTWARE

**Descrição:** Atualizar/installar tecnologia de *hardware* e *software* da empresa incluindo:

**1)** Substituição gradativa do parque de microcomputadores para evitar defasagem tecnológica; **2)** Servidores, equipamentos de rede, *storage*, visando aumentar a capacidade de processamento e armazenamento da infraestrutura de TI; **3)** Sistemas Operacionais dos servidores e softwares de uso específico de TI (Software de backup, licenciamento FortGate, atualização do banco de dados SQL, atualização do e-mail, licenciamento Antivírus, utilizados nos servidores); e **4)** Implementação dos módulos de aquisição e contratos do Benner, integrando as rotinas ao sistema corporativo, inclusive Audesp, e desativação do portal Sharepoint.

**Forma de Cálculo:** Percentual de hardware e software atualizados/instalados conforme cronograma estabelecido pela GTI (em % acumulada) de acordo com ‘pesos’ pré-definidos em análise multicritérios.

**Responsável:** Gerência de Tecnologia de Informação (GTI)

## ANÁLISE

As atividades do 3º e 4º trimestres previstas pela GTI foram parcialmente cumpridas. A substituição gradativa do parque de ‘Microcomputadores’ para evitar defasagem tecnológica, ‘Servidores e Equipamentos’ de rede, *storage*, e ‘Sistemas Operacionais dos servidores e softwares de uso específico de TI’, atingiram o desenvolvimento previsto. Referente à ‘Implantação do Módulo Aquisições e Sistema Benner’, o não atendimento dessa atividade refere-se à falta de recursos orçamentários para o 3º e 4º trimestres. Assim o *status geral* de andamento da meta alcançado em 2023 ficou em 71,0%, abaixo dos 75% previstos.

Atividades	Peso	Realizado em 2022	2023					Metas
			Meta	1º trim	2º trim	3º trim	4º trim	
Microcomputadores	20%	20%	Prevista	40%	60%	80%	100%	100%
			Realizada	40%	60%	60%	100%	100%
Servidores e Equipamentos	30%	40%	Prevista	60%	80%	90%	100%	100%
			Realizada	60%	80%	90%	100%	100%
Sistemas operacionais e uso específico TI	30%	15%	Prevista	25%	40%	55%	70%	70%
			Realizada	40%	40%	55%	70%	70%
Módulo Aquisições e Sistema Benner	20%	0%	Prevista			10%	20%	20%
			Realizada			0%	0%	0%
<b>Status Geral</b>		<b>20,5%</b>	Prevista	33,5%	48,0%	61,5%	75,0%	75,0%
			Realizada	<b>38%</b>	<b>48%</b>	<b>55,5%</b>	<b>71,0%</b>	<b>71,0%</b>



## 6. ATIVIDADES E METAS OPERACIONAIS

Grupo de metas relacionadas ou que contribuem para o alcance do Objetivo Estratégico III) *Modernizar, gerenciar e fiscalizar a operação dos sistemas de baixa e média capacidade de transporte metropolitano, oferecendo serviços de excelência.*

### 6.1. MELHORIA DA QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES OPERACIONAIS

**Descrição:** Melhoria da Qualidade na obtenção dos dados e informações operacionais para construção de relatórios, base de dados histórica e dashboards. Os relatórios são ferramentas de planejamento e gestão operacional, econômico-financeira e gerencial da operação do transporte nas RM's. A obtenção das informações se dará por meio dos sistemas de arrecadação (SBE) e monitoramento de controle de oferta (GPS) implantados, possibilitando a melhoria da qualidade das informações e redução no tempo de produção. A forma de apuração se dará pela evolução percentual das linhas com informações operacionais obtidas por meio do sistema de arrecadação em cada Região Metropolitana Concedida (RMBS, RMSP, RMC).

**Meta 2023:** Atingir 80% das linhas com informações operacionais obtidas por meio do sistema de arrecadação em cada Região Metropolitana Concedida (RMSP, RMBS, RMC). Os 100% serão atingidos após a concessão das regiões metropolitanas de Sorocaba e Vale do Paraíba e Litoral Norte. Porém por se tratar de um processo gradativo, a obtenção das informações operacionais destas RM's, será concluído em 2024.

**Responsável:** Assessoria de Informações Estratégicas (AIE)

## ANÁLISE

A migração do BOM para o TOP tem ocasionado intercorrências para obtenção das informações. Vislumbra-se alterações evolutivas após nova licitação dos contratos na RMSP. Em razão desses fatores, a presente meta foi eliminada a partir do documento Plano de Negócios 2024.

Melhoria da qualidade das informações operacionais	2023				Total
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	
Previsto	23%	40%	60%	80%	80%
Realizado	23%	23%	23%	23%	23%

## 6.2. INSPEÇÕES DE OPACIDADE DA FROTA DO SISTEMA DE TRANSPORTE REGULAR E DE FRETAMENTO

**Descrição:** Realizar ensaios de opacidade (fumaça preta) na frota do sistema regular e fretamento das Regiões Metropolitanas, visando garantir níveis de emissões adequados aos estabelecidos pelos órgãos de controle e consequente redução da poluição ambiental, reforçando o compromisso e atuação da empresa em seu papel de garantir o contínuo aprimoramento de medidas que reduzam o impacto ambiental do transporte sobre pneus nas regiões metropolitanas do estado de SP.

**Meta 2023:** Realizar ensaios de opacidade em número equivalente a 47,5% da frota metropolitana (Regular + Fretamento) e de 78% considerando apenas a frota regular, preferencialmente nos veículos com idade superior a 10 anos, aplicando-se a Resolução STM 42/2008 com a retirada do veículo de operação, caso a empresa não adeque o mesmo no prazo de 30 dias, respeitando-se as cláusulas específicas dos contratos de concessão.

**Responsável:** Gerências Regionais (GRS, GRC, GRB, GRVPLN, GRO)

### ANÁLISE

Ao longo de 2023, foram realizados ensaios em 48,84% da frota geral cadastrada composta dos sistemas Regular e de Fretamento. Considerando apenas o Sistema Regular foram aferidos 92,12%, ultrapassando a meta estipulada para o exercício.

Inspeções de opacidade da frota do sist. de transp. regular e de fretamento	2023				Total
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	
<b>Previsto</b>	QFGE 5% QFRE 10%	QFGE 15% QFRE 30%	QFGE 30% QFRE 60%	QFGE 47,5% QFRE 78%	<b>QFGE 47,5% QFRE 78%</b>
<b>Realizado</b>	<b>QFGE 13,3% QFRE 25,7%</b>	<b>QFGE 31,5% QFRE 59,1%</b>	<b>QFGE 42,53% QFRE 83,7%</b>	<b>QFGE 48,84% QFRE 92,12%</b>	<b>QFGE 48,84% QFRE 92,12%</b>

Sendo: QFGE - Quantidade da Frota Geral a ser ensaiada e QFRE - Quantidade da Frota Regular a ser ensaiada

### 6.3. FISCALIZAÇÕES OPERACIONAIS DAS LINHAS DO SISTEMA DE TRANSPORTE REGULAR DAS REGIÕES METROPOLITANAS

**Descrição:** Monitorar o sistema de transporte regular das Regiões Metropolitanas de São Paulo, fiscalizações operacionais e remotas em 100% das linhas comuns e seletivas das Regiões Metropolitanas de São Paulo, visando garantir o cumprimento dos serviços e atendimentos estabelecidos nos contratos de concessão e a segurança ao sistema e seus usuários, o que corrobora para a prestação de um serviço de qualidade à população, contribuindo para a elevação da satisfação do usuário. Relacionado ao Sistema de Monitoramento.

**Meta 2023:** Realizar 100% das 63.200 fiscalizações previstas no exercício 2023 (sendo 18.700 fiscalizações operacionais e 44.500 fiscalizações remotas), em todas as linhas metropolitanas nas RM's.

**Responsável:** Gerências Regionais (GRS, GRC, GRB, GRVPLN, GRO)

## ANÁLISE

Ao longo de 2023, foram realizadas 69.534 ações de fiscalização operacionais e remotas, o que representa mais de **110%** das 63.200 previstas na meta anual para este exercício. Foram 47.403 fiscalizações remotas e 22.131 presenciais. Esses números apontam a eficiência do trabalho realizado tanto pelas equipes de campo como pela equipe de monitoramento, consolidando cada vez mais o papel do CGS – Centro de Gestão e Supervisão no gerenciamento dos sistemas metropolitanos.

Fiscalizações operacionais das linhas do sistema de transporte regular das RM's	2023				Total
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	
Previsto	25%	50%	75%	100%	100%
Realizado	29%	61%	90%	110%	110%

#### 6.4. TMA - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE E OUVIDORIA

**Descrição:** A Central de Atendimento ao Cliente da EMTU/SP é um dos principais canais de contato entre cliente e a empresa. Trabalhando de forma receptiva, esse setor é responsável por esclarecer dúvidas, prestar orientações, entre outras funções. Exemplos: CIPES (Passageiro Especial) cadastro, agendamento e orientação; Passe Escolar – Consulta ao Passe Escolar ADM, registro de informação e reclamação; Horário, itinerário e tarifa – informações e reclamações; Sugestão de reprogramação horária. Todas elas impactam em um mesmo ponto: prestar um bom atendimento ao cliente. Isso quer dizer que, seja para registrar a sua sugestão referente aos serviços de Transportes Metropolitanos, seja para responder a um questionamento, a Central de Atendimento ao Cliente – CAC deve funcionar de modo que atenda às expectativas dos usuários. O Tempo Médio de Atendimento, ou TMA, é um indicador utilizado para mensurar quanto tempo, em média, dura um atendimento prestado ao cliente.

O resultado do TMA é obtido dividindo-se o (tempo total dos atendimentos) pelo (número de atendimentos realizados), no período correspondente.

Obs.:

- O Sistema conta a quantidade total de atendimentos do período solicitado;
- O Sistema soma o tempo de cada atendimento do período solicitado

**Meta 2023:** Manter o TMA – Tempo Médio de Atendimento  $\leq$  5:30 minutos.

**Responsável:** Ouvidoria (APO)

## ANÁLISE

O TMA-Tempo Médio de Atendimento da Central de Atendimento ao Cliente – CAC apurado no exercício 2023 foi de 5:04 minutos. Manteve-se, portanto, abaixo de 5:30 minutos, atingindo a meta estabelecida.

TMA – Tempo médio de Atendimento da CAC e Ouvidoria	2023				Total
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	
Previsto	$\leq$ 5:30min	$\leq$ 5:30 min	$\leq$ 5:30 min	$\leq$ 5:30 min	$\leq$ 5:30 min
Realizado	4:59 min	5:36 min	4:43 min	5:01 min	5:04 min

## 6.5. ÍNDICE DE QUALIDADE DO CLIENTE – IQC

**Descrição:** O Índice de Qualidade do Cliente – IQC é obtido através da avaliação pessoal dos passageiros em relação à qualidade percebida dos serviços de transporte metropolitano sob gerenciamento da EMTU/SP, por meio de aplicação de pesquisas com questionário estruturado junto a esses serviços. A amostra é representativa para o total de passageiros, com erro amostral máximo de 3 pontos percentuais e confiabilidade de 95%. A partir de 2018 o cálculo para obtenção do IQC foi revisado por grupo de trabalho com vistas a: 1) Propiciar apuração simples e direta, minimizando influências ligadas a fatores externos à operação; 2) Permitir comparabilidade com a série histórica e uso de parâmetro consagrado na maioria das pesquisas de opinião; 3) Atualizar o questionário com maior frequência sem influenciar no cálculo do indicador.

**Meta 2023:** Atingir IQC igual ou superior a 6,97 no exercício 2023. O indicador é de periodicidade anual, não havendo metas trimestrais.

**Responsável:** Departamento de Monitoração da Qualidade Operacional (DMQ)

## ANÁLISE

Com a conclusão das pesquisas realizadas nas linhas de todas as Regiões Metropolitanas gerenciadas pela EMTU/SP, o Índice de Qualidade do Cliente – IQC obtido foi de 7,27, superando, portanto, a meta estabelecida de obter índice igual ou maior que 6,97.

Índice de Qualidade do Cliente - IQC	2023				Total
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	
Previsto	-	-	-	-	>= 6,97
Realizado	-	-	-	-	7,27

## 6.6. ÍNDICE GERAL DE RECLAMAÇÕES - IGR (CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE, OUVIDORIA E REDES SOCIAIS)

**Descrição:** O Índice Geral de Reclamações (IGR) é obtido pela relação direta entre o número de passageiros transportados no sistema e a soma das reclamações feitas em nossa Central de Atendimento, Ouvidoria e nas Redes Sociais. Esse indicador mostra quantos passageiros foram transportados para cada reclamação registrada. Assim, quanto maior for esse número, é uma indicação que está sendo prestado um serviço melhor.

**Meta 2023:** Atingir IGR igual ou superior a 25,8 mil no exercício 2023, considerando o valor de referência 25,8 mil passageiros transportados para cada reclamação, aferido entre outubro/2021 e setembro/2022.

**Responsável:** Ouvidoria (APO) / Gerência de Marketing Institucional (GMI)

### ANÁLISE

O Índice Geral de Reclamações – IGR correspondente ao 1º trimestre foi 24.186, quando foram transportados 129.295.769 passageiros, e registradas 5.346 reclamações. No 2º trimestre considerando a demanda consolidada para o mês junho, foram transportados 136.986.863 passageiros e 4.556 reclamações feitas, resultando no IGR com valor de 30.067. No 3º trimestre a demanda foi de 138.646.022 passageiros para 4.482 reclamações feitas, com IGR de 30.934. No 4º trimestre foram transportados **133.294.421** passageiros (dezembro estimado) e registradas **4.210** reclamações, obtendo assim um IGR de 31.661. Considerando o total do exercício de 2023, foram transportados **538.223.075** passageiros (dezembro estimado) e registradas **18.594** reclamações, alcançando assim um IGR anual de **28.946**, superando assim a meta estipulada.

Índice geral de reclamações - IGR (CAC, ouvidoria e redes sociais)	2023				Total
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	
<b>Previsto</b>	>=25,8 mil	>=25,8 mil	>=25,8 mil	>=25,8 mil	IGR ≥ 25,8 mil
<b>Realizado</b>	24,2 mil	30,1 mil	30,9 mil	<b>31,7 mil</b>	<b>28,9 mil</b>

## 7. ATIVIDADES E METAS TÉCNICAS E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

Grupo de metas relacionadas ou que contribuem para alcance do Objetivo Estratégico IV) - *Ampliar as ações de inovação tecnológica e de preservação e responsabilidade socioambiental.*

### 7.1. AÇÃO 1967 – REDUÇÃO POLUIÇÃO E DESENV. DE TECNOLOGIAS

#### 7.1.1. GERAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA SUSTENTÁVEL

**Descrição:** Implantação de projeto piloto de geração de energia elétrica através da instalação de painéis fotovoltaicos nos próprios da EMTU/SP e/ou em infraestrutura de transporte público metropolitano sob gestão da empresa, reduzindo os custos com consumo de energia elétrica da rede da concessionária pública.

**Forma de Cálculo: Fase I** (2023) - Desenvolvimento de Termo de Referência - TR, contratação de projeto e de instalação de sistema fotovoltaico, e fase de testes preliminares;  
**Fase II** (2024 em diante) - Após finalizada a instalação, apuração da quantidade de energia elétrica consumida (kWh) oriunda da geração fotovoltaica.

**Observações relativas às metas:** É necessária a aprovação de recursos orçamentários para a implementação da meta.

**Responsável:** Departamento de Desenvolvimento Tecnológico e Meio Ambiente (DTA)

## ANÁLISE

Esta atividade foi reprogramada para 2024. A meta estará sujeita à análise de viabilidade, considerando novo local para implantação e a possibilidade da participação da EMTU/SP em projeto de P&D na área fotovoltaica junto ao meio acadêmico, cujo recurso financeiro aplicado seria de fonte externa.

Geração de energia elétrica sustentável	2023				Final
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	
<b>Previsto</b>	Entrega de TR e licitação da contratação de projeto executivo	Contratação de projeto executivo; Recebimento do projeto	Licitação para execução instalação do sist. fotovoltaico	Execução da instalação de sist. fotovoltaico; Período de testes operacional	Sistema fotovoltaico instalado, operacional
<b>Realizado</b>	-	-	-	-	-

## 7.2. ACOMPANHAMENTO DA GESTÃO AMBIENTAL DO SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO METROPOLITANO

**Descrição:** Em função da necessidade de monitorar, controlar e reduzir os impactos ambientais negativos decorrentes das atividades de transporte público, a EMTU/SP tem como um de seus objetivos o acompanhamento da gestão ambiental do sistema de transporte público sob sua responsabilidade, analisando dados operacionais e de consumo que deverão ser encaminhados pelas empresas operadoras do transporte, possibilitando a identificação de ações que venham a colaborar com a melhoria das condições ambientais. Serão analisadas as empresas cujos contratos de concessão prevejam a obrigatoriedade da entrega à EMTU/SP das informações necessárias para as análises de caráter ambiental desenvolvidas no âmbito do Programa STAQ.

A apuração se dará pela emissão de relatórios com identificação dos resultados obtidos pelas empresas e de boas práticas que podem ser adotadas para a melhoria das condições ambientais. Expectativa de análise das garagens das empresas concessionárias do sistema de transporte, com periodicidade semestral.

**Meta 2023:** Elaboração de relatórios semestrais (2 relatórios finalizados no exercício 2023), e suas respectivas versões preliminares ao final do primeiro e do terceiro trimestres.

**Responsável:** Departamento de Desenvolvimento Tecnológico e Meio Ambiente (DTA)

**Nota:** Tendo em vista o estabelecido no contrato com a NEXT Mobilidade, que opera a área de concessão onde a aplicação do Programa STAQ está ocorrendo, as análises e a geração dos relatórios ocorrem com periodicidade quadrimestral. Visando adequar o acompanhamento das metas que é trimestral com as medições quadrimestrais que continuarão ocorrendo nesse contrato para não se perder a série histórica e o efeito de comparação, foi ajustado o discricionário das entregas previstas. Não se trata de reprogramação, mas sim de adequação da meta visando refletir a realidade de entrega das atividades. Desse modo, a meta final passou de 2 para 3 Relatórios de Análise finalizados:

**Meta 2023 adequada:** Elaboração de relatórios quadrimestrais: 1 (um) Relatório Final referente ao 3º quadrimestre de 2022, 1 (um) Relatório Preliminar referente ao 1º quadrimestre 2023 e 2 (dois) Relatórios Finais referentes ao 1º e 2º quadrimestres de 2023.

## ANÁLISE

Conforme informado pela área responsável durante o acompanhamento do PN 2023, tendo em vista o estabelecido no contrato com a NEXT Mobilidade, que opera a área de concessão onde a aplicação do Programa STAQ está ocorrendo, as análises e a geração dos relatórios ocorrem



com periodicidade quadrimestral. Visando adequar o acompanhamento das metas que é trimestral com as medições quadrimestrais que continuarão ocorrendo nesse contrato para não se perder a série histórica e o efeito de comparação, foi ajustado o discricionário das entregas previstas. Não se trata de reprogramação, mas sim de adequação da periodicidade dos relatórios previstos visando refletir a realidade de entrega das atividades. Desse modo, a meta final passou de 2 Relatórios Semestrais para 3 Relatórios Quadrimestrais de Análise finalizados.

Ao final de 2023, foram concluídos os 3 relatórios quadrimestrais finais previstos, atingindo a meta estabelecida.

Gestão Ambiental do Sist. Transp. Metrop.	2023				Total
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	
Previsto	Relatório Final: Referente ao 3º quadrim. 2022	Relat. Preliminar: Referente ao 1º quadrim. 2023	Relatório Final: Referente ao 1º quadrim. 2023	Relatório Final: Referente ao 2º quadrim. 2023	3 Relatórios de análise finalizados
Realizado	1 Relatório Final	1 Relatório (preliminar)	1 Relatório Final	1 Relatório Final	3 Relatórios Finais

### 7.3. ACOMPANHAMENTO DO CONVÊNIO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA COM A USP PARA OPERAÇÃO DOS ÔNIBUS A HIDROGÊNIO

**Descrição:** Acompanhamento do Convênio de Cooperação Técnica firmado com a USP para viabilizar a retomada operacional dos três ônibus movidos a célula a combustível hidrogênio e dos equipamentos de produção de hidrogênio para abastecimento desses veículos, todos de propriedade da EMTU/SP e construídos no âmbito do Projeto PNUD BRA/99/G32 - Ônibus a célula a combustível hidrogênio para transporte urbano no Brasil, propiciando e incentivando a realização de pesquisas técnicas que levem ao maior desenvolvimento dessa tecnologia não poluente de transporte público no Estado de São Paulo.

A apuração se dará pelo desenvolvimento de relatórios de acompanhamento das atividades previstas no Convênio firmado. A operação e manutenção de toda a tecnologia serão de responsabilidade da USP.

**Meta 2023:** Elaboração de 4 relatórios trimestrais.

**Responsável:** Depto. de Desenvolvimento Tecnológico e Meio Ambiente (DTA)

## ANÁLISE

Os relatórios de acompanhamento das atividades previstas no convênio foram concluídos conforme previsto, atingindo a meta estabelecida.

Acompanham. Convênio de Cooperação Técnica USP – ônibus Hidrogênio	2023				Total
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	
Previsto	Relatório 1	Relatório 2	Relatório 3	Relatório 4	4 Relatórios
Realizado	Relatório 1	Relatório 2	Relatório 3	Relatório 4	4 relatórios entregues

## 7.4. DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS E APLICATIVOS

**Descrição:** Inclui: **1)** Desenvolver Sistema WebCapes que viabilizará a solicitação, análise e aprovação do benefício do Passageiro Especial de maneira digital; **2)** Desenvolver versão offline do aplicativo do operador (Ligado), englobando conjunto de requisitos elencados; **3)** Desenvolver aplicativo da Mãe (Ligado); e **4)** Implantação do Enterprise Content Management (ECM - conjunto de estratégias, métodos e ferramentas utilizadas para capturar, gerenciar, armazenar, preservar e distribuir conteúdo e documentos relacionados aos processos organizacionais).

**Forma de Cálculo:** Avanço percentual do desenvolvimento, implantação e atualização dos Sistemas (em % acumulada) de acordo com 'pesos' pré-definidos em análise multicritérios.

**Responsável:** Gerência de Tecnologia de Informação (GTI)

## ANÁLISE

**Desenvolvimento Sistemas WebCapes:** No segundo trimestre foi reportada a necessidade de melhorias e adequações no sistema WebCapes a pedido do DPE, visando facilitar o processo de requisição do benefício do Passageiro Especial. Essas melhorias ampliaram o escopo do projeto, e conseqüentemente, o cronograma de desenvolvimento e o atingimento da meta. No terceiro trimestre, concluídas as melhorias e adequações no sistema WebCapes, o sistema foi homologado. **Aplicativo Operador (Ligado):** As atividades relacionadas ao Aplicativo Operador (Ligado) foram concluídas conforme previsto. **Aplicativo da Mãe (Ligado):** As atividades relacionadas ao desenvolvimento do Aplicativo Mãe (Ligado) tiveram execução dentro do previsto, atingindo os 50% esperados. **Enterprise Content Management (ECM):** A atividade de implantação do Enterprise Content Management foi prejudicada pela falta de recursos orçamentários. Desse modo, a presente meta unificada alcançou índice de status geral de 63%.

Atividades	Peso	Realizado em 2022	2023					Metas
			Meta	1° trim	2° trim	3° trim	4° trim	
Desenvolvimento Sistemas WebCapes	30%	80%	Prevista	95,0%	100,0%			100%
			Realizada	95,0%	97,0%	100%		100%
Aplicativo Operador (Ligado)	23%	75%	Prevista	100%				100%
			Realizada	100%				100%
Aplicativo da Mãe (Ligado)	20%	0%	Prevista			25,0%	50,0%	50%
			Realizada			25,0%	50,0%	50%
Enterprise Content Management (ECM)	27%	0%	Prevista		25,0%	50,0%	75,0%	75%
			Realizada		0%	0%	0%	0%
Status Geral	41,3%	41,3%	Prevista	51,5%	59,8%	71,5%	83,3%	83,3%
			Realizada	51,5%	52,1%	58,0%	63,0%	63,0%

## 7.5. IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA WEBCAPES

**Descrição:** Implantação de plataforma, em ambiente web, visando o atendimento online dos usuários, com incorporação de documentos e formulários diretamente para o sistema de gerenciamento e controle de concessão de benefícios de isenção tarifária para pessoas deficientes (E-Cipes), melhorando o atendimento à população, com mais dinamismo nos processos. A implantação desse novo método de solicitação de benefícios, com a incorporação de documentos pelo usuário, traz ao sistema, um dinamismo maior para todo o processo de solicitação e um conforto maior ao cidadão solicitante.

O cálculo e forma de implantação serão realizados de maneira a não causar prejuízos ao programa de isenção, não sendo este afetado pela nova modalidade.

**Meta 2023:** Atingir 25% ao final do exercício 2023. Os percentuais trimestrais representam respectivamente: Realização de testes operacionais, manufatura do manual e roteiro para usuários no 2º trimestre; Implantação na Região de Sorocaba, e avaliação (atendimento indireto) no 3º trimestre; Implantação na Região de Campinas, e avaliação (atendimento direto), no 4º trimestre.

**Responsável:** Departamento de Atendimento ao Passageiro Especial (DPE)

## ANÁLISE

No 3º trimestre, em consequência de demandas que exigiram priorização da equipe em atividades envolvendo o atendimento ao público, apenas a construção do manual e o roteiro para os usuários foram realizados naquele período. Desta forma, a implantação da plataforma na Região de Sorocaba e sua avaliação, seriam realizados no trimestre seguinte. **No 4º trimestre, o DPE cumpriu na íntegra a meta estabelecida para 2023**, atingindo os 25% pontos percentuais, com a realização de testes operacionais, manufatura do manual e roteiro para usuários, implantação da Plataforma WEBCapes (atendimento indireto), na Região de Sorocaba e Região de Campinas, bem como acompanhamento e avaliações da nova ferramenta disponibilizada ao atendimento dos usuários do transporte público metropolitano que buscam a isenção tarifária (atendimento direto).

Implantação Sistema WebCapes	2023				Total
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	
Previsto	0%	5%	15%	25%	25%
Realizado		2%	5,5%	25%	25%

## 8. ATIVIDADES E METAS RELACIONADAS A ESTUDOS, PROJETOS E OBRAS

Grupo de metas relacionadas ou que contribuem para o alcance do Objetivo Estratégico V) *Planejar e expandir a rede de transportes de baixa e média capacidade nas Regiões Metropolitanas do Estado de SP.*

### 8.1. AÇÃO 1469 – SIM DA BAIXADA SANTISTA

#### 8.1.1. IMPLANTAÇÃO DO VLT GERALDO VOLPE NA BAIXADA SANTISTA – TRECHO 2 – CONSELHEIRO NÉBIAS-VALONGO

**Descrição:** *Inclui o desenvolvimento das obras de implantação da via, das estações de embarque e desembarque, das subestações de energia e demais sistemas necessários à operação do VLT no Trecho 2 – Conselheiro Nébias-Valongo, bem como a obtenção da Licença de Operação. Trata-se da continuidade do escopo de implantação do empreendimento previsto no contrato da PPP.*

**Forma de Cálculo:** *avanço percentual de desenvolvimento das atividades previstas pela SEG.*

**Responsável:** Superint. de Engenharia (SEG) e Gerência de Projeto e Implantação de Sistemas (GPS)

## ANÁLISE

Em decorrência de fatores relacionados a liberação de licenças; e remanejamentos das concessionárias, solicitação, pelo IPHAN, para mapeamento Arqueológico, as obras não tiveram o andamento inicialmente previsto, sendo que partir de novembro 2023, superadas as questões elencadas o ritmo da obra foi retomado.

Sobre o avanço físico do item 'Portas de Plataforma e Sistemas', a SEG informou que o processo licitatório dos sistemas foi publicado em julho/23, entretanto, a proposta comercial apresentada foi com valor superior ao orçamento estimado da licitação. Sendo assim, a licitação teve que ser revogada em dezembro/23. Os trâmites para implantação dos sistemas estão em fase de reprogramação.

Já em relação às Portas de Plataforma, a meta foi reprogramada para 2024, com previsão de publicação do edital no final do 1º tri/2024. O Termo de Referência está em fase inicial de adequação, devido a redução do número de estações do trecho 2 do VLT (passando de 14

para 12). Além disso, também estão sendo realizadas atualizações do preço de mercado, bem como os demais documentos assessórios, como a Matriz de Riscos do Empreendimento.

**Informação Adicional:** Quanto à etapa das atividades referentes ao licenciamento ambiental, o empreendimento possui LI – Licença Ambiental de Instalação Retificatória, conforme exigência de parcelamento das frentes de obras. Em 07/07/2023 foi obtida aprovação para início de obra referente ao Lote 3. O Lote 1, que se refere ao último lote do VLT2, está em fase de preparação para solicitação da aprovação.

Etapas	peso	Atividades	Peso	Realizado até 2022	2023						
					Meta	1° trim	2° trim	3° trim	4° trim	Metas	
Projeto	15%	Projeto Funcional	3%	100%	15%						100%
		Projeto Básico	7%	100%							100%
		Projeto Executivo	5%	100%							100%
Licenc. Amb.	5%	LP	2%	100%	4%						100%
		LI	2%	100%							100%
		LO	1%	0%							0%
Desapr.	10%	Desapropriação	10%	100%	10%						100%
Obras	70%	Obras Civis	50%	23,96%	12%	Prevista	51,6%	70,1%	82,7%	90,1%	90,1%
						Realizada	35,39%	37,2%	47,56%	55,10%	55,1%
		Porta Plataforma e Sistemas	20%	0%		Prevista			6,4%	17,2%	17,2%
						Realizada			0,0%	0,0%	0,0%
<b>Status Geral</b>				<b>41,0%</b>		Prevista	54,8%	64,1%	71,6%	77,5%	77,5%
						Realizada	46,7%	47,6%	52,8%	56,6%	56,6%



	Porta Plataforma e Sistemas	20%	0%	Prevista					0%
				Realizada					
	Ponte dos Barreiros	10%	0%	Prevista	0,5%	9,0%	19,7%	30,4%	30,4%
				Realizada	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%
Status Geral			11,0%	Prevista	13,0%	13,9%	15,5%	18,5%	18,5%
				Realizada	11,0%	11,0%	11,0%	11,0%	11,0%



## 8.2. AÇÃO 1486 – SISTEMAS DE BAIXA E MÉDIA CAPACIDADE

## 8.2.1. BRT METROPOLITANO PERIMETRAL ALTO TIETÊ – TRECHO 1 - ARUJÁ

**Descrição:** A meta contempla o licenciamento ambiental, as desapropriações e contratação de execução das obras e serviços para a implantação do BRT Perimetral Alto Tietê, Trecho 1, no município de Arujá.

**Forma de Cálculo:** se dará mediante o avanço percentual de desenvolvimento das atividades previstas pela SEG, que tem previsão de conclusão em 2024 (em % acumulada).

**Responsável:** Superintendência de Engenharia (SEG)

## ANÁLISE

Esta meta foi remanejada para 2024 em função do aguardo da emissão da LP para o Trecho 2 do BRT referente à duplicação da SP-056 de responsabilidade do DER, bem como do andamento do licenciamento ambiental das prioridades da EMTU e do Governo do Estado.

Etapas	peso	Atividades	Peso	Realizado até 2022	2023						
					Meta	1° trim	2° trim	3° trim	4° trim	Metas	
Projeto	15%	Projeto Funcional	3%	100%	15%						100%
		Projeto Básico	7%	100%							100%
		Projeto Executivo	5%	100%							100%
Licenc. Amb.	5%	LP	2%	0%	0%	Prevista	100%				100%
						Realizada	0%	0%	0%	0%	0%
		LI	2%	0%		Prevista			100%		100%
						Realizada			0%	0%	0%
		LO	1%	0%		Prevista					
						Realizada					
Desapr.	10%	Desapropriação	10%	0%	0%	Prevista		100%			100%
						Realizada		0%	0%	0%	0%
Obras	70%	Obras Civas	70%	0%	0%	Prevista			12,5%	25,0%	25,0%
						Realizada			0%	0%	0%
<b>Status Geral</b>				<b>15,0%</b>		Prevista	17,0%	27,0%	37,8%	46,5%	<b>46,5%</b>
						Realizada	15,0%	15,0%	15,0%	15,0%	15,0%

## 8.3. AÇÃO 1876 – PROGRAMA CONEXÕES METROPOLITANAS

## 8.3.1. ESTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA SUZANO SUL

**Descrição:** A meta contempla o licenciamento ambiental, as desapropriações e contratação de Execução das obras e serviços para a implantação da Estação de Transferência Suzano, no município de Suzano.

**Forma de Cálculo:** Se dará mediante o avanço percentual de desenvolvimento das atividades previstas no contrato, que tem previsão de conclusão em 2025 (em % acumulada).

**Responsável:** Superintendência de Engenharia (SEG)

## ANÁLISE

A presente meta foi cancelada, em razão de fatores como aumento do custo de desapropriação em relação ao projeto inicial, adequações realizadas pela CPTM com melhoria das condições operacionais na região, e pela necessidade de priorização dos investimentos, considerando a restrição de recursos orçamentários, direcionados a outras infraestruturas consideradas de maior relevância para a rede de baixa e média capacidade sob gestão da EMTU/SP.

Etapas	peso	Atividades	Peso	Realizado até 2022	2023						
					Meta	1° trim	2° trim	3° trim	4° trim	Metas	
Projeto	15%	Projeto Funcional	3%	100%	15%						100%
		Projeto Básico	7%	100%							100%
		Projeto Executivo	5%	100%							100%
Licenc. Amb.	5%	LP	2%	55%	1,1%	Prevista	100%				100%
						Realizada	55%	55%	55%	55%	55%
		LI	2%	0%		Prevista		100%			100%
						Realizada	-	0%	0%	0%	0%
		LO	1%	0%		Prevista					
						Realizada					
Desapr.	10%	Desapropriação	10%	0%	0%	Prevista		100%			100%
						Realizada	-	0%	0%	0%	0%
Obras	70%	Infraestrutura	70%	0%	0%	Prevista			2,5%	31,25%	31,25%
						Realizada	-		0%	0%	0%
Status Geral				16,1%		Prevista	17,0%	29,0%	37,8%	50,9%	50,9%
						Realizada	16,1%	16,1%	16,1%	16,1%	16,1%

## 8.4. AÇÃO 1938 – CORREDOR VEREADOR BILÉO SOARES – CAMPINAS

## 8.4.1. TRECHO VARIANTE HORTOLÂNDIA-SUMARÉ

**Descrição:** A meta contempla a elaboração do Projeto Executivo e licenciamento ambiental do Trecho Variante Hortolândia-Sumaré.

**Forma de Cálculo:** se dará mediante o avanço percentual de desenvolvimento das atividades previstas pela SEG (em % acumulada).

**Responsável:** Superintendência de Engenharia (SEG)

## ANÁLISE

A meta foi cancelada para 2023, por não haver diretrizes para a continuidade das atividades referentes ao Trecho Variante Hortolândia-Sumaré, devido à queda de demanda constante dos últimos anos e do atendimento operacional por meio da Rodovia Anhanguera e da SP101. O licenciamento Ambiental do Corredor por sua vez depende do andamento do empreendimento como um todo.

Pelas mesmas razões, a meta não foi considerada no Plano de Negócios de 2024. Consta na Estratégia de Longo Prazo 2024-2028, condicionada, contudo, à efetiva definição de diretriz pela continuidade das atividades correspondentes ao trecho.

Etapas	peso	Atividades	Peso	Realizado até 2022	2023							
					Meta	1° trim	2° trim	3° trim	4° trim	Metas		
Projeto	15%	Projeto Funcional	3%	100%	10%						100%	
		Projeto Básico	7%	100%								100%
		Projeto Executivo	5%	0%		Prevista		11,7%	46,7%	72,5%		72,5%
						Realizada		0%	0%	0%	0%	
Licenc. Amb.	5%	LP	2%	0%	0%	Prevista				100%	100%	
						Realizada				0%	0%	
		LI	2%	0%		Prevista					0%	
						Realizada						
		LO	1%	0%		Prevista					0%	
						Realizada						
Desapr.	10%	Desapropriação	10%	0%	0%	Prevista				0%		
						Realizada						
Obras	70%	Obras Civas	70%	0%	0%	Prevista					0%	
						Realizada						
<b>Status Geral</b>				<b>10,0%</b>		Prevista	10,0%	10,6%	12,3%	15,6%	15,6%	
						Realizada	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	

## 8.5. AÇÃO 1939 – CORREDOR GUARULHOS-SP

## 8.5.1. TRECHO CECAP-VILA GALVÃO

(Implantação da Parada Gopoúva e viário entre IV Centenário e Vila Augusta)

**Descrição:** Execução das obras e serviços para a implantação da Parada Gopoúva no Trecho CECAP-Vila Galvão do Corredor Metropolitano Guarulhos-SP e Execução das obras e serviços para a implantação de obras remanescentes - trecho CECAP-Vila Galvão do Corredor Metrop. Guarulhos-SP.

**Forma de Cálculo:** se dará mediante o avanço percentual de desenvolvimento das atividades previstas pela SEG (em % acumulada), com previsão de conclusão em 2023.

**Responsável:** Superintendência de Engenharia (SEG)

## ANÁLISE

As obras viárias do trecho entre as paradas “IV Centenário e VI. Augusta” e “Parada Gopoúva” não foram iniciadas. Os Projetos deverão ser atualizados para adequação às novas diretrizes municipais e compatibilizados à previsão de implantação da Linha 19 Celeste do Metrô, que têm áreas coincidentes. Diante disso, essa meta precisou ser reprogramada para 2024. A elaboração do Termo de Referência para contratação de projetos está programada para ocorrer em 2024, visto que a obtenção das informações de projeto da Linha 19 ocorreu somente no final do 4º trimestre de 2023.

Etapas	peso	Atividades	Peso	Realizado até 2022	2023						
					Meta	1° trim	2° trim	3° trim	4° trim	Metas	
Projeto	15%	Projeto Funcional	3%	100%	15%						100%
		Projeto Básico	7%	100%							100%
		Projeto Executivo	5%	100%							100%
Licenc. Amb.	5%	LP	2%	100%	4%						100%
		LI	2%	100%							100%
		LO	1%	0%							0%
Obras	70%	Viário IV Centenário e VI. Augusta	60%	0%	0%	Prevista		11,1%	27,8%	44,4%	44,4%
						Realizada		0%	0%	0%	0%
		Parada Gopoúva	20%	0%		Prevista		8,3%	33,3%	58,3%	58,3%
						Realizada		0%	0%	0%	0%
<b>Status Geral</b>				<b>19,0%</b>		Prevista	19,0%	27,3%	42,3%	57,3%	57,3%
						Realizada	19,0%	19,0%	19,0%	19,0%	19,0%

## 8.5.2. TRECHO VILA GALVÃO-TUCURUVI

**Descrição:** A meta para 2023 contempla a elaboração do Projeto Funcional, visando subsidiar as etapas subsequentes para futura implantação do Trecho Vila Galvão-Tucuruvi do Corredor Guarulhos-SP.

**Forma de Cálculo:** se dará mediante o avanço percentual de desenvolvimento das atividades previstas pela SEG (em % acumulada).

**Responsável:** Superintendência de Engenharia (SEG)

## ANÁLISE

Assim como no trecho anterior, a presente meta foi reprogramada para 2024. Ao longo de 2023, o trecho foi objeto de reavaliação por Grupo de Trabalho específico, com participação dos departamentos DEP, DPC e DPL, e a SEG seguiu com providências para compatibilização desse trecho do corredor em conjunto com os demais departamentos citados. A elaboração do Termo de Referência para contratação de projetos se dará em 2024.

Etapas	peso	Atividades	Peso	Realizado até 2022	2023						
					Meta	1° trim	2° trim	3° trim	4° trim	Metas	
Projeto	15%	Projeto Funcional	3%	0%	0%	Prevista		18,7%	37,5%	56,2%	56,2%
						Realizada		0%	0%	0%	0%
		Projeto Básico	7%	0%	0%	Prevista					0%
						Realizada					
		Projeto Executivo	5%	0%	0%	Prevista					0%
						Realizada					
Licenc. Amb.	5%	LP	2%	0%	0%					0%	
		LI	2%	0%	0%					0%	
		LO	1%	0%	0%					0%	
Desapr.	10%	Desapropriações	10%	0%	0%	Prevista					0%
						Realizada					
Obras	70%	Obras Civas	70%	0%	0%	Prevista					0%
						Realizada					
Status Geral				0,0%	Prevista	0,0%	0,6%	1,1%	1,7%	1,7%	
					Realizada	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	

## 8.6. AÇÃO 2287 – CORREDOR METROPOLITANO ITAPEVI-SP

## 8.6.1. TRECHO CARAPICUÍBA-OSASCO KM21

**Descrição:** A meta contempla licenciamento ambiental, incluindo a Licença de Operação (LO) do trecho Jandira-Osasco (Km 21), desapropriações e contratação de Execução das obras e serviços para a implantação do trecho Carapicuíba – Osasco (km 21) no Corredor Metrop. Itapevi-SP e construção do Viaduto Carapicuíba.

**Forma de Cálculo:** se dará mediante o avanço percentual de desenvolvimento das atividades previstas pela SEG (em % acumulada), com previsão de conclusão em 2023.

**Responsável:** Superintendência de Engenharia (SEG)

## ANÁLISE

Na etapa de obras, houve a necessidade de reprogramação de atividades do cronograma de obras - revisão da data de início do muro de arrimo. Outro ponto significativo foi o atraso nas obras do Viaduto Carapicuíba, em virtude de incidente ocorrido no início de agosto de 2023, durante os procedimentos para içamento das vigas sobre a Linha 9-Diamante, o qual ocasionou o rompimento acidental de uma viga durante sua movimentação interna na obra. Deste modo, a Gerência de Obras e Projetos – GOP procedeu à abertura de processo de investigação e apuração dos fatos, o qual concluiu em meados de novembro de 2023 pela responsabilidade do Consórcio, devendo as vigas relacionadas com o incidente serem refeitas, sem custo adicional à EMTU/SP.

Etapas	peso	Atividades	Peso	Realizado até 2022	2023						
					Meta	1° trim	2° trim	3° trim	4° trim	Metas	
Projeto	15%	Projeto Funcional	3%	100%	15%						100%
		Projeto Básico	7%	100%							100%
		Projeto Executivo	5%	100%							100%
Licenc. Amb.	5%	LP	2%	100%	3,7%						100%
		LI	2%	86%		Prevista	100%				100%
		LO	1%	0%		Realizada	100%				
						Prevista				100%	100%
Desocup.	10%	Remoção (municipal)	10%	100%	10%						100%
Obras	70%	Obras Civis	70%	0%	0%	Prevista	19,3%	38,1%	55,0%	100%	100%
						Realizada	13,7%	22,1%	40,9%	57,5%	57,5%
Status Geral				28,7%		Prevista	42,5%	55,6%	67,5%	100%	100%
						Realizada	40,0%	44,5%	57,6%	69,0%	69,0%

## 8.6.2. TRECHO OSASCO KM 21-VILA YARA

**Descrição:** Execução das obras e serviços para a implantação do trecho Osasco (km 21) – Term. Amador Aguiar (Vila Yara) no Corredor Metrop. Itapevi-SP. Envolve ainda a realização das desapropriações de 67 lotes/imóveis para implantação na Av. dos Autonomistas e estudos Ambientais visando o Licenciamento Ambiental do viário e paradas junto à CETESB/SP, com a solicitação e obtenção da Licença Ambiental de Instalação para viário e paradas.

**Forma de Cálculo:** se dará mediante o avanço percentual de desenvolvimento das atividades previstas pela SEG (em % acumulada), com previsão de conclusão em 2025.

**Observações relativas às metas:** Eventos referentes à desapropriação a serem realizados: 1) Início do ajuizamento (peso 50%) 2) Imissões na posse de lotes e imóveis (peso 50%), estimado com base no último ano de realização de obras.

**Responsável:** Superintendência de Engenharia (SEG)

## ANÁLISE

A EMTU/SP aguarda a emissão da LI do Viário, já solicitado à CETESB, mas que está condicionada à desapropriação de áreas para sua implantação e a comprovação do início do ajuizamento e imissões de posse junto ao órgão licenciador. O Edital para contratação das obras foi concluído em 08/11/2022 e aguarda autorização para a publicação do DUP. Oportunamente, o orçamento do Edital deverá ser atualizado para publicação. A previsão de emissão da LI – Licença de Instalação para o trecho está condicionada à publicação do DUP e início dos ajuizamentos.

Etapas	peso	Atividades	Peso	Realizado até 2022	2023						
					Meta	1° trim	2° trim	3° trim	4° trim	Metas	
Projeto	15%	Projeto Funcional	3%	100%	15%						100%
		Projeto Básico	7%	100%							100%
		Projeto Executivo	5%	100%							100%
Licenc. Amb.	5%	LP	2%	100%	2,6%						100%
		LI	2%	20%		Prevista			100%		100%
		LO	1%	20%		Realizada			0%	0%	0%
Desapr.	10%	Desapropriação	10%	0%	0%	Prevista	100%				100%
						Realizada	0%	0%	0%	0%	0%
Obras	70%	Obras Civis	50%	0%	20%	Prevista				15,8%	15,8%
						Realizada	-			0%	0%
		Terminal Vila Yara	20%	100%		Prevista					100%
<b>Status Geral</b>				<b>37,6%</b>		Prevista	47,6%	47,6%	49,2%	57,1%	57,1%
						Realizada	37,6%	37,6%	37,6%	37,6%	37,6%

## 8.7. AÇÃO 2540 – ESTRUTURAÇÃO DO TRANSPORTE NAS REGIÕES METROPOLITANAS

### 8.7.1. ESTUDOS DE PLANEJAMENTO DE TRANSPORTE

**Descrição:** A presente meta estratégica é composta pelas seguintes metas táticas:

- **Atualização do PCM (2023 a 2024):** *Atualização do Plano de Corredores Metropolitanos, elaborado pela EMTU/SP em 2012.*
- **Atualização SIVIM – Sistema Viário de Interesse Metropolitano (2023 a 2024):** *Atualização dos estudos existentes do SIVIM (RMSP, RMC e RMBS) e desenvolvimento do estudo do SIVIM na RM do Vale do Paraíba e Litoral Norte e na RM de Sorocaba, visando subsidiar o processo de tomada de decisões nas diversas esferas de gestão pública, objetivando a melhoria da mobilidade nas cidades.*
- **Estudo Técnico e Projeto Funcional do Transporte Estruturador da Bacia Sudoeste – TEBAS (de 2023 a 2024):** *Estudo Técnico do Transporte Estruturador da Bacia Sudoeste – TEBAS está na fase final da Etapa de Proposições. Em elaboração o TR para contratação do Proj. Funcional, com previsão de contratação em 2023.*

**Forma de Cálculo:** Se dará mediante o avanço percentual das atividades previstas pelo DPC

**Responsável:** Departamento de Planejamento Corporativo e de Transporte (DPC)

## ANÁLISE

**Atualização do PCM** – Durante o 1º semestre de 2023, a Requisição 6684, referente à Atualização do PCM, tramitou pelas áreas da EMTU. No entanto, foi observada a necessidade de ajustes no Termo de Referência, substituindo diretrizes quanto ao software de simulação a ser utilizado no trabalho. Com isso, o Termo foi atualizado e o material preparado para retornar à tramitação interna agora sob Requisição 6962. Diante disso a meta foi reprogramada para 2024.

**Atualização SIVIM** – Durante o 2º semestre de 2023 o TR foi ajustado, inserido no *share point* (requisição de nº 6958), e aguarda aprovação. Diante disso a meta foi reprogramada para 2024.

**Estudo Técnico e Projeto Funcional do TEBAS** – O TR para contratação do Projeto Funcional não teve continuidade. O estudo foi apresentado à STM, que definirá se o desenvolvimento dos projetos será realizado pelas concessionárias ou pela EMTU/SP.



Etapas	peso	Atividades	Peso	Realizado até 2022	2023						
					Meta	1° trim	2° trim	3° trim	4° trim	Metas	
Estudos de Planejamento de Transporte	100%	PCM	30%	0,0%	7,0%	Prevista		8%	42,5%	67,5%	67,5%
						Realizada		0%	0%	0%	0%
		SIVIM	40%	0,0%		Prevista		8,5%	27,0%	54,0%	54,0%
						Realizada		0%	0%	0%	0%
		Estudos TEBAS	7%	100%						100%	
		Projeto Funcional TEBAS	23%	0,0%		Prevista		5,5%	18,0%	35,0%	35,0%
						Realizada		0%	0%	0%	0%
		<b>Status Geral</b>				<b>7,0%</b>	Prevista	7,0%	14,1%	34,7%	56,9%
					Realizada	7,0%	7,0%	7,0%	7,0%	7,0%	

## 8.7.2. REALIZAÇÃO DA PESQUISA ORIGEM E DESTINO NAS REGIÕES METROPOLITANAS

**Descrição:** A Pesquisa OD é uma etapa fundamental para o planejamento e organização das RMs, pois com ela é possível conhecer os polos geradores de viagens, o padrão dos deslocamentos diários da população e suas características socioeconômicas, possibilitando projeções das demandas futuras e contribuindo para o desenvolvimento do meio urbano. É ferramenta essencial para a melhoria da mobilidade urbana, servindo de base para projetos de transporte público e à configuração de uma rede de transportes metropolitana integrada.

**Forma de Cálculo:** se dará mediante o número de Pesquisas OD concluídas nas regiões metropolitanas.

**Observações relativas às metas:** Metas estabelecidas conforme previsão de realização e conclusão de Pesquisas OD (RMS em 2024, RMC em 2025, RMRP em 2026, condicionado à assunção das linhas metropolitanas pela EMTU/SP, e RMBS em 2027). Portanto, em 2023, não haverá medição dessa meta.

**Responsável:** Departamento de Planejamento Corporativo e de Transporte (DPC)

## ANÁLISE

Conforme consta na observação mencionada acima, em 2023 não haveria meta ou avanço percentual a ser medido.

Quinquênio 2023-2027					
Metas Anuais 2023-2027	2023	2024	2025	2026	2027
	-	1 (RMS)	1 (RMC)	1 (RMRP)	1 (RMBS)

## 8.8. AÇÃO 2616 – BRT METROPOLITANO

## 8.8.1. ACOMPANHAMENTO DE OBRAS – BRT METROPOLITANO ABC

**Descrição:** Acompanhamento da execução das obras e serviços para a implantação do BRT Metropolitano ABC.

**Forma de Cálculo:** se dará mediante o avanço percentual de desenvolvimento das atividades previstas no cronograma físico-executivo, a ser disponibilizado.

**Observações relativas às metas:** A definição dos percentuais da meta só poderá ser estabelecida após recebimento do cronograma pelo Consórcio responsável. Enquanto isso, não haverá medição dessa meta em 2023.

**Responsável:** Comitê de Gestão do TA13

## ANÁLISE

O acompanhamento da execução das obras do BRT-ABC apontou uma evolução de 5,11% no terceiro trimestre e de 4,89% no quarto trimestre, atingindo os 10% previstos para 2023 no cronograma apresentado pela NEXT Mobilidade.

Acompanhamento das Obras de Implantação do BRT ABC	2023				Total
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	
Previsto	3,5%	5,0%	7,5%	10%	10%
Realizado	__ %	__ %	5,11%	10%	10%

## 9. PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA E ATIVIDADES PREVISTAS POR AÇÃO

O quadro a seguir apresenta o resumo dos investimentos correspondentes ao exercício 2023 para cada Ação Orçamentária prevista no Programa 3706 da EMTU/SP no Plano Plurianual PPA 2020-2023, apresentando como referência os valores publicados na Lei Orçamentária Anual – LOA 2023 (nº 17.498, de 29 de dezembro de 2022), além dos recursos de ‘Restos a Pagar’, ‘Operações de crédito’ e ‘Saldo em Caixa’ disponibilizados para 2023.

INVESTIMENTOS EMTU 2023 AÇÃO	Proj. de Lei nº 578/2022	Recurso Disponível (LOA + Op. Créd. + RAP + Caixa)	4º trimestre de 2023	
			Recursos Utilizados	%
1469 – SIM DA BAIXADA SANTISTA	R\$ 175.357.478	R\$ 193.308.340,48	R\$ 125.656.011	65,0% 71,66%
1486 – SIST. BAIXA/MÉDIA CAPACID. - PROJETOS	R\$ 10	R\$ 607.693,80	R\$ 0	0,00% 0,00%
1505 – MELHORAMENTOS INFRAESTR. DOS CORREDORES	R\$ 1.500.000	R\$ 8.711.541,75	R\$ 368.078	4,23% 24,54%
1827 – GESTÃO CORPORATIVA	R\$ 500.000	R\$ 5.215.612,21	R\$ 2.522.011	48,36% 504,4%
1876 – PROGR. PONTOS DE CONEXÃO METROPOLITANOS	R\$ 10	R\$ 12.178.875,81	R\$ 0	0,00% 0,00%
1938 – CAMPINAS – CORR. VER. BILÉO SOARES	R\$ 8.523.000	R\$ 17.524.402,57	R\$ 2.631.425	15,02% 30,87%
1939 – CORREDOR GUARULHOS-SP	R\$ 1.000	R\$ 53.499.369,61	R\$ 755.993	1,41% 75.599%
1967 – REDUÇÃO POLUIÇÃO E DESENV. DE TECNOLOGIAS	R\$ 10	R\$ 1.722.505,00	R\$ 0	0,00% 0,00%
2287 – CORREDOR METROP. ITAPEVI-SP	R\$ 107.949.128	R\$ 167.209.494,05	R\$ 46.520.432	27,82% 43,09%
2540 – ESTRUT. DO TRANSP. NAS REGIÕES METROPOLITANAS	R\$ 10	R\$ 2.860.005,00	R\$ 0	0,0% 0,00%
2616 – BRT METROPOLITANO ABC PAULISTA	R\$ 0	R\$ 0,00	R\$ 0	0,0% 0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 293.830.646</b>	<b>R\$ 462.837.840,28</b>	<b>R\$ 178.453.950</b>	<b>38,56% 60,73%</b>

## 10. RESUMO EXECUTIVO

## QUADRO RESUMO EXECUTIVO

	Meta com andamento dentro do previsto
	Meta em atraso
	Meta em atraso devido fatores externos

Item PN	Resp.	ORGANIZACIONAL	2023				Total	
			1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.		
4.1	AUD	Cumprir Atividades descritas no PAINT 2023	Meta:	19,5%	43%	67%	100%	100%
		Cumprir 100% das ações previstas no PAINT-2023	Status:	19,5%	43%	67%	100%	100%
4.2	GMI	Melhorar imagem da EMTU/SP junto aos usuários por meio da imprensa	Meta:	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10%
		Aumentar 10% a participação de matérias positivas em 2023, frente à média dos últimos 3 exercícios	Status:	68,9%	37,9%	-11,5%	8,8%	25,0%
4.3	GRH	Desenvolvimento e Capacitação de Pessoal	Meta:	13,9%	66,7%	80,6%	100%	100%
		Atingir 100% das atividades programadas relacionadas ao PCES, Treinamento e Qualidade de Vida	Status:	20,01%	61,4%	94,9%	123,3%	123,3%
4.4	DAC	Diminuição Índice de Reprovação Formulários de Estudantes de Baixa Renda	Meta:	16,62%	11,50%	11,50%	10,94%	10,94%
		Reduzir o % de formulários reprovados com triagem antecipada pelo CRAS	Status:	14,55%	2,19%	12,06%	10,76%	10,76%

Item PN	Resp.	FINANCEIRO-ADMINISTRATIVAS	2023				Total	
			1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.		
5.1	GCF	Equilíbrio entre Fontes e Aplicações de Recursos Financeiros	Meta:	---	---	---	---	>= 1
		Meta anual: (Saldo + Fontes) / Aplicações >= 1.	Status:	1,85	1,37	1,36	1,36	1,13
5.2	GCF	Varição Positiva do EBITDA	Meta:	>= 0%	>= 0%	>= 0%	>= 0%	>= 0%
		Meta anual: $\Delta\% = (EBITDA(\text{ano } x) - EBITDA(\text{ano } y)) / (ABS[EBITDA(\text{ano } y)]) \geq 0\%$	Status:	34,41	0,83	-0,80	-0,35	-0,35
5.3	GTI	Atualização e Instalação de Hardware e Software	Meta:	33,5%	48,0%	61,5%	75,0%	75,0%
		Atingir 75% das atividades: Micros, Servidores, Sist. Operacionais e Benner (Módulo Aquisições/ Sistemas)	Status:	38%	48%	55,5%	71,0%	71,0%

Item PN	Resp.	OPERACIONAIS	2023				Total	
			1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.		
6.1	AIE	Melhoria da Qualidade das Informações Operacionais	Meta:	23%	40%	60%	80%	80%
		Atingir 80% das linhas com informações operacionais obtidas por meio do sistema de arrecadação	Status:	23%	23%	23%	23%	23%
6.2	Gerên. Regionais	Inspeções de opacidade da frota do sistema regular e de fretamento das RMs	Meta:	QFGE 5% QFRE 10%	QFGE 15% QFRE 30%	QFGE 30% QFRE 60%	QFGE 47,5% QFRE 78%	QFGE 47,5% QFRE 78%
		Realizar ensaios de opacidade em número equivalente a 47,5% da frota metropolitana (Regular+Fret.) e de 78% considerando apenas a frota regular (veículos + 10 anos)	Status:	GE 13,3% RE 25,7%	GE 31,5% RE 59,1%	GE 42,5% RE 83,7%	GE 48,84% RE 92,12%	GE 48,84% RE 92,12%
6.3	Gerên. Regionais	Fiscalizações operacionais das linhas sistema de transp. regular das RMs	Meta:	25%	50%	75%	100%	100%
		Realizar 100% das 63.200 fiscalizações previstas p/ 2023 (sendo 18.700 fiscalizações operacionais e 44.500 fiscalizações remotas), em todas as linhas metropolitanas RM's	Status:	29%	61%	90%	110%	110%
6.4	APO	TMA - Tempo Médio de Atendimento da CAC e Ouvidoria	Meta:	≤ 5:30min	≤ 5:30min	≤ 5:30min	≤ 5:30min	≤ 5:30min
		Manter o TMA – Tempo Médio de Atendimento ≤ 5:30 minutos	Status:	4:59 min	5:36 min	4:43 min	5:01 min	5:04 min
6.5	DMQ	Índice de Qualidade do Cliente - IQC	Meta:					>= 6,97
		Atingir IQC igual ou superior a 6,97 no exercício 2023	Status:				Meta anual	7,27
6.6	APO /GMI	Índice Geral de Reclamações - IGR	Meta:	>=25,8 mil	>=25,8 mil	>=25,8 mil	>=25,8 mil	>=25,8 mil
		Atingir IGR igual ou superior a 25,8 mil em 2023 (referência out/2021 a set/2022)	Status:	24,2 mil	30,1 mil	30,9 mil	31,7 mil	28,9 mil

## QUADRO RESUMO EXECUTIVO

	Meta com andamento dentro do previsto
	Meta em atraso
	Meta em atraso devido fatores externos

Item PN	Resp.	TÉCNICAS E INOVAÇÃO TECNOLÓGICAS	2023				Total	
			1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.		
7.1	DTA	<b>Geração de Energia Elétrica Sustentável</b> Implantação de painéis fotovoltaicos em infraestrutura de transporte público metropolitano sob gestão da EMTU/SP	<b>Meta:</b>	Entrega de TR e licit contrat proj exec	Contrat proj execut; Receb do projeto	Licit exec instalação sist. fotovoltaico	Exec instal sist. fotovoltaico; Período de testes operacional	Sistema fotovoltaico instalado, operacional
			<b>Status:</b>	-	-	-	-	-
7.2	DTA	<b>Acompanhamento gestão ambiental do sistema de transporte público metrop.</b> Relatórios de acompanhamento das concessionárias operadoras do transp. público RMSP	<b>Meta:</b>	Rel. Final 3º quadr 2022	Rel. prel. 1º quadr/ 2023	Rel. Final 1º quadr. 2023	Rel. final 2º quadr 2023	3 relator. Finaliz.
			<b>Status:</b>	1 Relat.	1 Relat.	1 Relat.	1 Relat.	3 Relat. Final
7.3	DTA	<b>Convênio Cooperação Técnica - operação ônibus a hidrogênio</b> Relatórios de acompanhamento das atividades do Convênio cooperação técnica c/ USP	<b>Meta:</b>	Relat. 1	Relat. 2	Relat. 3	Relat. 4	4 Relat.
			<b>Status:</b>	Relat.1	Relat.2	Relat.3	Relat.4	4 Relat.
7.4	GTI	<b>Desenvolvimento e implantação de Sistemas e Aplicativos</b> Sistema WebCapex, aplicativos do Operador e Mãe (Ligado) e Enterprise Content Management	<b>Meta:</b>	51,50%	59,80%	71,50%	83,30%	83,30%
			<b>Status:</b>	51,5%	52,1%	58,0%	63,0%	63,0%
7.5	DPE	<b>Implantação Sistema Web CAPES</b> Atingir 25% Sist. Web Capes, consid. testes operac., manual/roteiro, implant. RMS e RMC	<b>Meta:</b>	0,00%	5,00%	15,00%	25,00%	25,00%
			<b>Status:</b>	0%	2,0%	5,5%	25,0%	25,0%

Item PN	Resp.	ESTUDOS, PROJETOS E OBRAS	2023				Total	
			1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.		
8.1		<b>AÇÃO 1469 – Implantação do VLT Geraldo Volpe na Baixada Santista</b>	1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.		
8.1.1	SEG / GPS	<b>Trecho 2 - Conselheiro Nébias-Valongo</b> Atingir 77,5% de avanço ao final do exercício 2023. Conclusão prevista para 2024	<b>Meta:</b>	54,8%	64,1%	71,6%	77,5%	77,5%
			<b>Status:</b>	46,7%	47,6%	52,8%	55,6%	55,6%
8.1.2	SEG GPS/ DEP	<b>Trecho 3 - Barreiros/Samaritá</b> Atingir 18,5% de avanço ao final do exercício 2023.	<b>Meta:</b>	13,0%	13,9%	15,5%	18,5%	18,5%
			<b>Status:</b>	11,0%	11,0%	11,0%	11,0%	11,0%
8.2		<b>AÇÃO 1486 – SISTEMAS DE BAIXA E MÉDIA CAPACIDADE</b>	1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.		
8.2.1	SEG	<b>BRT Alto Tietê – Trecho 1 (Arujá)</b> Atingir 46,5% de avanço ao final do exercício 2023.	<b>Meta:</b>	17,0%	27,0%	37,8%	46,5%	46,5%
			<b>Status:</b>	15,0%	15,0%	15,0%	15,0%	15,0%
8.3		<b>AÇÃO 1876 – PROGRAMA CONEXÕES METROPOLITANAS</b>	1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.		
8.3.1	SEG	<b>Estação de Transferência Suzano Sul</b> Atingir 50,9% de avanço ao final do exercício 2023.	<b>Meta:</b>	17,0%	29,0%	37,8%	50,9%	50,9%
			<b>Status:</b>	16,1%	16,1%	16,1%	16,1%	16,1%
8.4		<b>AÇÃO 1938 – CORREDOR VER. BILÉU SOARES (RMC)</b>	1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.		
8.4.1	SEG / DEP	<b>Trecho Variante Hortolândia-Sumaré</b> Atingir 15,6% de avanço ao final do exercício 2023.	<b>Meta:</b>	10,0%	10,6%	12,3%	15,6%	15,6%
			<b>Status:</b>	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%
8.5		<b>AÇÃO 2287 – CORREDOR GUARULHOS</b>	1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.		
8.5.1	SEG	<b>Trecho Cecap-Vila Galvão</b> Atingir 57,3% de avanço ao final do exercício 2023.	<b>Meta:</b>	19,0%	27,3%	42,3%	57,3%	57,3%
			<b>Status:</b>	19,0%	19,0%	19,0%	19,0%	19,0%
8.5.2	SEG/ DEP	<b>Trecho Vila Galvão-Tucuruvi</b> Atingir 1,7% de avanço ao final do exercício 2023.	<b>Meta:</b>	0,0%	0,6%	1,1%	1,7%	1,7%
			<b>Status:</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
8.6		<b>AÇÃO 2287 – CORREDOR ITAPEVI-SP</b>	1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.		
8.6.1	SEG	<b>Trecho Carapicuíba - Osasco (Km 21)</b> Alcançar 100% da implantação do trecho, incluindo obtenção da LI e LO	<b>Meta:</b>	42,5%	55,6%	67,5%	100,0%	100,0%
			<b>Status:</b>	40,0%	44,5%	57,6%	69,0%	69,0%
8.6.2	SEG/ ADR	<b>Trecho Km 21 - Vila Yara</b> Efetivar desapropriações, obter LI e iniciar obra de implantação do trecho, alcançando 15,8% (obras)	<b>Meta:</b>	47,6%	47,6%	49,2%	57,1%	57,1%
			<b>Status:</b>	37,6%	37,6%	37,6%	37,6%	37,6%
8.7		<b>AÇÃO 2287 – ESTRUTURAÇÃO DO TRANSPORTE NAS RM'S</b>	1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.		
8.7.1	GPL / DPC	<b>Estudos de Planejamento de Transporte</b> Atingir 56,9% de avanço ao final do exercício 2023.	<b>Meta:</b>	7,0%	14,1%	34,7%	56,9%	56,9%
			<b>Status:</b>	7,0%	7,0%	7,0%	7,0%	7,0%
8.7.2	GPL / DPC	<b>Realização de Pesquisas Origem e Destino (OD's) nas RM's</b> Não havia previsão de meta para 2023.	<b>Meta:</b>	-	-	-	-	-
			<b>Status:</b>	-	-	-	-	-
8.8		<b>AÇÃO 2616 – BRT METROPOLITANO</b>	1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.		
8.8.1	Comitê Gestão TA13	<b>Acompanhamento das obras do BRT Metropolitano ABC</b> Em 2023 não há previsão de acompanhamento até o recebimento do Cronograma de Obras da NEXT	<b>Meta:</b>	3,5%	5,0%	7,5%	10%	10%
			<b>Status:</b>			5,11%	10%	10,0%

**TARCÍSIO DE FREITAS**

Governador

**MARCO ANTONIO ASSALVE**

Secretário dos Transportes Metropolitanos

**FRANCISCO EIJI WAKEBE**

Diretor de Gestão Operacional respondendo pela Presidência

**GIULIANO VINCENZO LOCANTO**

Diretor Administrativo e Financeiro

**RUI STEFANELLI**

Chefe de Gabinete

**EQUIPE TÉCNICA****DPC – Departamento de Planejamento Corporativo e de Transporte**

Paulo Rogério de Leão da Rocha

Angelique Joseli de Oliveira

Bruno Vignola Salles

Tamara Crioruska Tarasiuk

Moara Gonçalves Conceição Silva

**ACI – Área de Conformidade, Gestão de Riscos e Controle Interno**

Elisabeth Rufino da Silva Gomes Mazzeo

Maria Antônia Rodrigues Figueiro

Thiago Prezia Carneiro

Erika Aparecida Pereira de Mello